



UMV
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL



INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) II TRIMESTRE 2025

OFICINA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y SOSTENIBILIDAD

◀ Julio 2025



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025	4
3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES	4
4. TEMAS	5
5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA.....	7
6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN	8
7. PQRSFD POR LOCALIDADES	9
8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA	10
9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD	10
10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025	12
11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA.....	12
12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO	13
13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA.....	14
14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	16
15. CONCLUSIONES	17
16. RECOMENDACIONES.....	17

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co



UNIDAD DE
MANTENIMIENTO VIAL



1. INTRODUCCIÓN

En el actual informe se registra el seguimiento y control a los requerimientos atendidos por la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento vial –UAERMV, durante el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2025, tiempo en el cual se gestionaron peticiones ciudadanas y peticiones entre autoridades.

Adicionalmente, las acciones descritas a continuación se alinean conjuntamente con las acciones en materia de atención y servicio a la ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y de la Dirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., así como de la Red de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. Igualmente, se avanza en la consecución de objetivos bajo las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que tienen relación con “Estado – Ciudadanía” dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía – PPDSC.

Finalmente, este informe apunta a la consecución de objetivos trazados en los planes de gestión de la entidad, los cuales contribuyen al mejoramiento continuo de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se presentan, a efecto de lograr una cultura del servicio basada en la oportunidad, calidad y calidez de las respuestas que se emiten. Por otra parte, durante este trimestre se lograron alinear los esfuerzos en materia de atención a las peticiones con los criterios de coherencia, claridad calidez y oportunidad, realizando sensibilización a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

Como insumo para el desarrollo de este informe, se tomó como fuente la Base de Datos ACI 2025 del período abril a junio de 2025, efectuando seguimiento con corte a **08 de julio de 2025**, para efectos de control y seguimiento a las respuestas.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

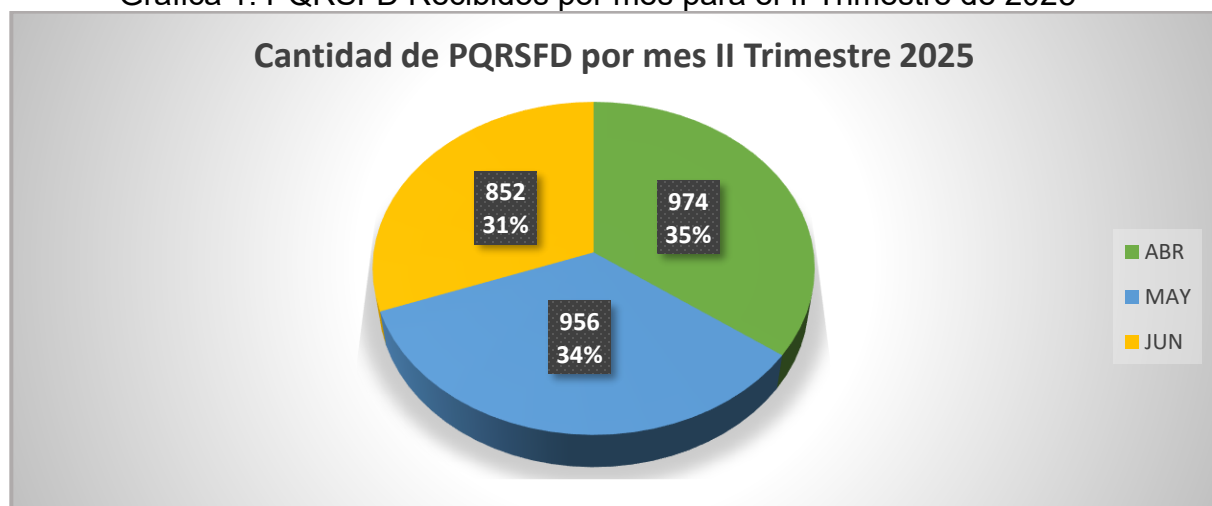
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

2. TOTAL, PQRSFD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial (UAERMV), durante el segundo trimestre recibió un total de **2782** peticiones a través de los canales dispuestos para la atención a la ciudadanía. Todas estas solicitudes, presentadas por personas naturales, jurídicas y entidades públicas, fueron gestionadas de acuerdo con los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado, en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015 (ver gráfica 1 y tabla 1).

Gráfica 1. PQRSFD Recibidos por mes para el II Trimestre de 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Tabla N°1. PQRSFD Recibidos por mes para el II Trimestre de 2025

MES	CANTIDAD	%
ABRIL	974	35%
MAYO	956	34%
JUNIO	852	31%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía corte a 30/06/2025

Comparando los tres meses, se observa que el mes de abril es el que presenta el mayor número de requerimientos en el trimestre.

3. TIPOLOGIAS DE LAS PETICIONES

De acuerdo con la clasificación de la tipología, de las 2782 peticiones registradas en la entidad, se puede observar que, del total de los requerimientos recibidos en el segundo trimestre de 2025, (**1597**) el 57% corresponden a Derecho de Petición de

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Interés General, **(510)** el 18% corresponden a Peticiones entre Autoridades, **(304)** el 11% corresponden a Peticiones de Interés Particular, **(195)** el 7% corresponden a Peticiones del Concejo y **(79)** el 3% corresponden a Solicitud de información.

Tabla N° 2. Distribución de peticiones atendiendo la tipología II Trimestre 2025

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	1597	57%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	510	18%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	304	11%
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	195	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	79	3%
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	47	2%
RECLAMOS	38	1%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	9	0%
SOLICITUD COPIA	1	0%
CONSULTA	1	0%
QUEJA	1	0%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Lo anterior permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante el Derecho de Petición de Interés General, situándose como el más reiterativo, dada la misionalidad y competencia de la UAERMV; las peticiones que mayormente se reciben, corresponden a necesidades colectivas en las diferentes localidades del Distrito Capital, teniendo como principal tema la solicitud de intervención vial en los diferentes barrios de la ciudad y en segundo lugar se encuentran las Peticiones entre Autoridades como tipología representativa dentro de la muestra, lo que permite observar la importancia de la relación interinstitucional entre las entidades del sector y del Distrito Capital, en la búsqueda de respuestas claras con calidad y calidez a los diferentes derechos de petición presentados por la comunidad.

3.1 Denuncias por Actos de Corrupción: A partir del reporte generado por parte del componente de Servicio a la Ciudadanía en el período comprendido entre el 01 de abril al 30 de junio de 2025, no se recibieron denuncias por posibles actos de corrupción.

4. TEMAS

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones de acuerdo con los temas más consultados por la ciudadanía durante el segundo trimestre, los cuales hacen

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

parte de los temas parametrizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha (ver tabla 3).

Tabla N° 3. Distribución de peticiones atendiendo el tema II Trimestre 2025

TEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1979	71%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	288	10%
INFORMACION TECNICA DE OBRAS	110	4%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	103	4%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE ANDENES Y ESPACIO PÚBLICO	101	4%
SOLICITUD DE SEÑALIZACIÓN	67	2%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	39	1%
INCONFORMIDAD POR OBRA	33	1%
PRIORIZACIÓN DE VÍAS	16	1%
AFECTACION A MALLA VIAL POR EJECUCION DE OBRA	15	1%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE CICLORUTAS	12	0%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	10	0%
AFECTACIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	7	0%
INCONFORMIDAD POR TRABAJOS EN HORARIO NOCTURNO	2	0%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Se observa que, el mayor porcentaje corresponde a Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías con un 71%, seguido por la Gestión del Talento Humano con un 10%, en tercer lugar, la Información Técnica de Obras, Gestión Administrativa y Solicitud de rehabilitación y/o mantenimiento de andenes y espacio público con un 4% cada una respectivamente. Esto permite analizar que, durante el periodo del informe se estableció como variable importante la Solicitud de Rehabilitación y/o Mantenimiento de Vías situándose como el más reiterativo; siendo predominante, en razón del Art. 95 del Acuerdo Distrital 761 de 2020, mediante la cual se estipula que la UAERMV tiene por objeto “programar y ejecutar las obras necesarias para garantizar rehabilitación y el mantenimiento periódico de la malla vial local, intermedia y rural; así como la atención inmediata de todo el subsistema de la malla vial cuando se presenten situaciones que dificulten la movilidad en el Distrito Capital”.

4.1 Temas más reiterados de acuerdo con los Reclamos: Durante el período analizado, se puede evidenciar que los asuntos más reiterados corresponden en primer lugar a temas relacionados con inconformidad por obra con un total de 23 peticiones, seguido de afectación a malla vial por ejecución de obra con 8 peticiones y en tercer lugar, la gestión administrativa con 3 peticiones (ver gráfica 2).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Gráfica 2. Temas más reiterados de acuerdo a los reclamos II Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

5. PETICIONES TRASLADADAS POR COMPETENCIA

Durante el período correspondiente al presente informe, se efectuó traslado por no competencia a un total de 453 peticiones ciudadanas, a través del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, por temas relacionados en su mayoría con MOVILIDAD – TRANSPORTE – MALLA VIAL. En el mes de abril 195, mayo 140 junio 118 (ver tabla 4).

Tabla N° 4. Peticiones trasladadas por no competencia

ENTIDAD A LA QUE SE TRASLADÓ	CANTIDAD
SECRETARÍA DE GOBIERNO	253
IDU	116
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	32
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	31
UAESP	6
SECRETARÍA DE AMBIENTE	2
SECRETARÍA DEL HABITAT	2
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2
TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE EDUCACION	2
IDIGER	1
FONCEP	1
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	1
SECRETARÍA DE SALUD	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1
TOTAL	453

Fuente: Elaboración propia- Sistema Bogotá te Escucha, corte a 30/06/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

6. PQRSFD POR CANAL DE ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV, con el fin de facilitar el acercamiento de la ciudadanía, ha dispuesto de varios canales para la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas. La tabla muestra los diferentes canales dispuestos y el número de peticiones recibidas a través de cada uno.

Tabla N° 5. PQRSFD recibidas por Canal de Atención II Trimestre 2025

CANALES	TOTAL	%
VIRTUAL / E-MAIL	2132	77%
VIRTUAL / BOGOTÁ TE ESCUCHA	337	12%
VIRTUAL / REDES SOCIALES	116	4%
ESCRITO / VENTANILLA CORRESPONDENCIA	49	2%
PRESENCIAL / OFICINA	46	2%
PRESENCIAL / EVENTOS	42	2%
VIRTUAL / CHAT WEB	40	1%
TELEFÓNICO	20	1%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Para este trimestre el canal virtual / e-mail registró un porcentaje del 77% siendo el más utilizado por la ciudadanía, seguido del virtual / Bogotá te Escucha con un 12%, y, en tercer lugar, el virtual / redes sociales con un 4%.

5.1 Chat Virtual: Durante el segundo trimestre de 2025 se realizó seguimiento al funcionamiento del chat virtual, con el fin de fortalecer el acceso de la ciudadanía a sus derechos, mejorando los canales de atención, brindando información y orientación en tiempo real a ciento sesenta y siete(167) inquietudes presentadas por la ciudadanía, con un tiempo promedio de primera respuesta de 1 minuto, 11 segundos, una duración promedio de atención por chat de 8 minutos 14 segundos y 24 calificaciones positivas. Es importante mencionar que durante el segundo trimestre se recibieron a través de este canal 40 peticiones (ver tabla 6).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla N° 6. Reporte Chat Virtual – II Trimestre 2025

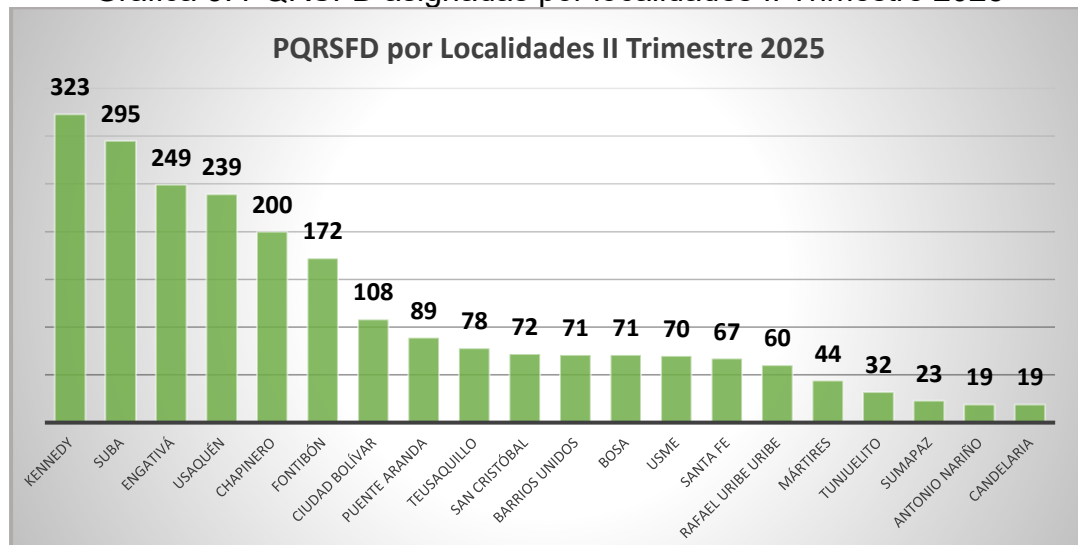
Reporte Chat Virtual UMV II Trimestre 2025													
Fecha de inicio: 01.04.2025 Fecha de finalización: 27.06.2025													
Informe global por sitios													
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión							
Chat Virtual UMV	167	0	5	0	5	9							
TOTAL	167	0	5	0	5	9							
Informe del sitio Chat Virtual UMV													
agente	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats aceptados transferidos	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)	Tiempo ausente (h:m:s)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas	Bloqueo de clientes
Angie Patricia Ortiz Chamorro(angie.ortiz@umv.gov.co)	167	0	0	0	5	9	652:25:09	739:41:28	71,3	0:08:14	24	7	0
TOTAL	167	0	0	0	5	9	27d 14:20:39	30d 19:41:28	71,3	0:08:14	24	7	0

Fuente: Reporte Chat virtual II Trimestre 2025 – Web Master, corte a 30/06/2025

7. PQRSFD POR LOCALIDADES

La UAERMV, con el fin de identificar la zona de proveniencia de los diversos requerimientos, evidenció que las localidades que más presentaron peticiones durante el segundo trimestre fueron Kennedy con 323, Suba con 295, Engativá con 249, Usaquén con 239, Chapinero con 200 y Fontibón con 172 (ver gráfica 3).

Gráfica 3. PQRSFD asignadas por localidades II Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

8. PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA

Atendiendo las diferentes peticiones que ingresaron a la UAERMV, éstas fueron asignadas por competencia a las dependencias (ver tabla 7).

Tabla N° 7. Asignación de peticiones por dependencia II Trimestre 2025

DEPENDENCIA	TOTAL	%
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1894	68%
140 - Oficina Jurídica	329	12%
113 - Talento Humano	291	10%
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	135	5%
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	47	2%
115 - Gerencia de Contratación	22	1%
131 - Gerencia de Producción	20	1%
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	12	0%
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	8	0%
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	6	0%
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	5	0%
150 - Oficina Asesora de Planeación	3	0%
172 - Tesorería	2	0%
100 - Dirección General	2	0%
117 - Recursos Físicos	2	0%
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	2	0%
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	0%
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	0%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Como se observa en la tabla anterior, la dependencia que más requerimientos atendió durante el segundo trimestre fue la Subdirección de Planificación y Conservación con un total de **1894**, seguido por la Oficina Jurídica con **329**, en tercer lugar, Talento Humano con **291** y, en cuarto lugar, Gerencia de Infraestructura Urbano con **135**.

9. PRINCIPIO DE OPORTUNIDAD

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se estima que **2640** peticiones fueron tramitadas en los tiempos establecidos, lo que equivale al 95% del total de los requerimientos, el 2% fueron resueltos extemporáneamente con 59 peticiones y el 3% restante se encuentra pendiente de respuesta dentro de los términos de ley con 83 peticiones (ver tabla 8).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 8. Principio de oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	CUMPLE 95%		NO CUMPLE 2%		PENDIENTE DE RESPUESTA 3%		TOTAL
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	1788	94%	36	2%	70	3,7%	1894
140 - Oficina Jurídica	315	96%	8	2%	6	1,8%	329
113 - Talento Humano	287	99%	3	1%	1	0,3%	291
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	130	96%	2	1%	3	2,2%	135
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	43	91%	3	6%	1	2,1%	47
115 - Gerencia de Contratación	20	91%	1	5%	1	4,5%	22
131 - Gerencia de Producción	17	85%	2	10%	1	5,0%	20
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	11	92%	1	8%	0	0,0%	12
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	6	75%	2	25%	0	0,0%	8
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	6	100%	0	0%	0	0,0%	6
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	5	100%	0	0%	0	0,0%	5
150 - Oficina Asesora de Planeación	3	100%	0	0%	0	0,0%	3
172 - Tesorería	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
100 - Dirección General	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
117 - Recursos Físicos	2	100%	0	0%	0	0,0%	2
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	50%	1	50%	0	0,0%	2
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	1	100%	0	0%	0	0,0%	1
114 - Oficina de Tecnologías de la información	1	100%	0	0%	0	0,0%	1
TOTAL	2640	95%	59	2%	83	3,0%	2782

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 08/07/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

10. TENDENCIA PRINCIPIO OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS TRIMESTRAL 2023 A 2025

La gráfica muestra la tendencia del principio de oportunidad en las respuestas trimestrales para el segundo trimestre de los años 2023, 2024 y 2025, en este caso en el 2023 el porcentaje de respuestas oportunas fue del 96% (1690 de 1761), en el 2024 se mantuvo la alta tasa de oportunidad en un 96% (1705 de 1776), en el 2025 hubo un fuerte incremento en el volumen de solicitudes recibidas (de 1776 a 2782), el porcentaje de oportunidad no solo se mantuvo, sino que mejoró ligeramente alcanzando un impresionante 95% (2640 de 2782).

El principio de oportunidad se mantiene en niveles muy altos (entre 95% y 96%) a lo largo de los tres años analizados. Esto es un indicador excelente de la eficiencia y efectividad en la gestión de las respuestas (ver gráfica 4).

Gráfica 4: Tendencia principio oportunidad respuestas vigencia 2023 – 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 08/07/2025

11. DÍAS PROMEDIO DE RESPUESTA

Para este período, se evidencia la capacidad de gestión de la UAERMV, a partir de los días que la Entidad debe emitir respuesta acorde a la tipificación y según los términos establecidos en la Ley en cumplimiento a los principios de oportunidad (ver tabla 9).

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla 9. Días promedio de respuesta por tipo de petición, Ley 1755 de 2015

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS LEGALES	PROMEDIO DE RESPUESTA (DÍAS)
CONSULTA	30	8
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	15	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	9
QUEJA	15	11
RECLAMOS	15	12
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	8
SOLICITUD COPIA	10	15
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	10	7
SOLICITUD Y PROPOSICIONES DEL CONCEJO	10	6
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL	10	5
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	6

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

12. ESTADO DE LAS PETICIONES EN EL PERÍODO

El componente de Servicio a la Ciudadanía realizó seguimiento a las respuestas con corte a 08 de julio de 2025, con el fin de establecer si se tramitaron dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 (ver tabla 10).

Tabla 10. Estado de las peticiones II Trimestre 2025

ESTADO PQRSFD	Cantidad	%
Con respuesta dentro de términos	2640	95%
En trámite, dentro de términos para dar respuesta	83	3%
Con acuse de recibo extemporáneo	47	2%
Respondida fuera de términos	12	0%
Vencida y sin respuesta	0	0%
TOTAL	2782	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 08/07/2025

De las peticiones recibidas durante el segundo trimestre, se evidencia que **2640** peticiones corresponden al 95% de los requerimientos, se han cerrado con respuesta dentro de los términos, **83** es decir el 3% de los requerimientos se encuentran en trámite y dentro de términos para dar respuesta, **47** requerimientos, es decir el 2% presentan acuse de recibo extemporáneo y **12** requerimientos, es decir el 0% fueron respondidos fuera de los términos de ley.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

13. ESTADO DE LAS PETICIONES POR DEPENDENCIA

De las **2640** peticiones que ingresaron durante el segundo trimestre, **2640** ya tienen respuesta, **66** peticiones de 15 días se encuentran en trámite y dentro de términos, **12** peticiones entre autoridades se encuentran en trámite y dentro de términos, **2** peticiones del Concejo se encuentran en trámite y dentro de términos, **3** peticiones de Organismos de Control se encuentra en trámite y dentro de términos, **47** peticiones presentan acuse de recibo extemporáneo por parte de las dependencias Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Talento Humano, Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Intervención de la Infraestructura, Gerencia de Contratación, Gerencia de Producción, Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, Gerencia de Infraestructura Rural, y Gerencia de Maquinaria y Equipos **5** peticiones están respondidas fuera de términos por parte de Subdirección de Planificación y Conservación, Oficina Jurídica, Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Intervención de la Infraestructura y Gerencia de Infraestructura Rural (ver tabla 11).

Tabla 11. Estado de las peticiones por dependencia

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
120 - Subdirección de Planificación y Conservación	36	70	1788	1894	68%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Ocho (8) Peticiones de Interés General, de las cuales dos se encuentran respondidas fuera de términos Rad. 20251120047282, 20251120047972 y seis tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120064412, 20251120083362, 20251120084922, 20251120085332, 20251120087392, 20251120089282. 2) Tres (3) Peticiones de solicitudes de información, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120074012, 20251120077882, 20251120092692. 3) Veinticuatro (24) Peticiones entre autoridades, de las cuales tres presentan respuesta fuera de términos Rad. 20251120078122, 20251120078152, 20251120094492 y 21 tienen acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120048222, 20251120048162, 20251120048382, 20251120056222, 20251120074002, 20251120075182, 20251120076512, 20251120077732, 20251120080382, 20251120080402, 20251120080712, 20251120085022, 20251120085062, 20251120086102, 20251120086202, 20251120086252, 20251120087432, 20251120089462, 20251120090402, 20251120092492, 20251120093602. 4) Una (1) Petición del Concejo, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120072992.
140 - Oficina Jurídica	8	6	315	329	12%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades, una respondida fuera de términos Rad. 20251120077632 y una con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120093732. 2) Una (1) Petición del Concejo, con acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120071302. 3) Cinco (5) Peticiones del Concejo, de las cuales tres se encuentran respondidas fuera de términos Rad: 20251120050182, 20251120066532, 20251120074122 y dos presentan acuse de recibo extemporáneo Rad: 20251120066472, 20251120079262.

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Dependencia	Extemporánea o sin Respuesta	En trámite, dentro de términos para dar Respuesta	Con Respuesta dentro de Términos	Total Peticiones por Dependencia	%	Observaciones
113 - Talento Humano	3	1	287	291	10%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Dos Peticiones de interés particular, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120051462, 20251120060902. 1) Una (1) petición de solicitud de información con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120053282.
132 - Gerencia de Infraestructura Urbana	2	3	130	135	5%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Una (1) Petición de información, respondida fuera de términos Rad. 20251120071262. 2) Una (1) Petición entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120066182.
190 - Subdirección de Intervención de la Infraestructura	3	1	43	47	2%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Tres (3) Petición entre autoridades, de las cuales una se encuentra respondida fuera de términos Rad. 20251120098022 y dos tienen acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120073902, 20251120088522.
115 - Gerencia de Contratación	1	1	20	22	1%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Una (1) Petición de interés particular, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120070582.
131 - Gerencia de Producción	2	1	17	20	1%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Una (1) Petición de solicitud de información, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120046502. 2) Una (1) Petición entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120087602.
130 - Subdirección de Producción y Apoyo Logístico	1	0	11	12	0%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Una (1) Reclamo con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120072902
192 - Gerencia de Infraestructura Rural	2	0	6	8	0%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Dos (2) Peticiones entre autoridades, una respondida fuera de términos Rad. 20251120060002 y una con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120086012.
111 - Gerencia Administrativa y Financiera	0	0	6	6	0%	
118 - Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	0	0	5	5	0%	
150 - Oficina Asesora de Planeación	0	0	3	3	0%	
172 - Tesorería	0	0	2	2	0%	
100 - Dirección General	0	0	2	2	0%	
117 - Recursos Físicos	0	0	2	2	0%	
134 - Gerencia de Maquinaria y Equipos	1	0	1	2	0%	Revisión con corte a 08/07/2025: 1) Una (1) Petición entre autoridades, con acuse de recibo extemporáneo Rad. 20251120089882.
121 - Gerencia para el Desarrollo, la Calidad y la Innovación	0	0	1	1	0%	
114 - Oficina de Tecnologías de la información	0	0	1	1	0%	
Total	59	83	2640	2782	100%	

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 08/07/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

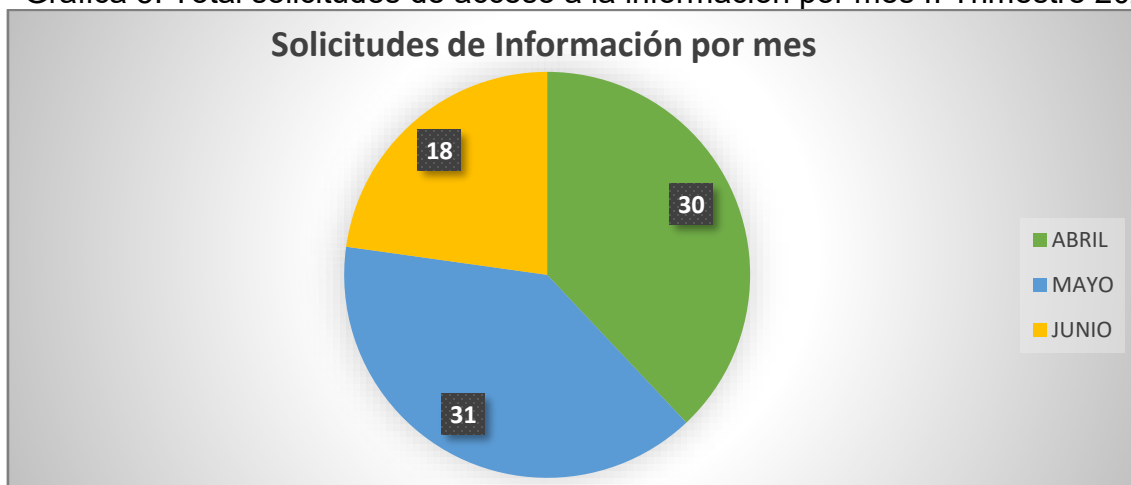
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

14. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el segundo trimestre de 2025, la entidad recibió un total de **79** solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas de acuerdo a los lineamientos que rigen la materia, a la luz de lo estipulado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015, sin evidenciarse que se haya negado la información; todas estas solicitudes a corte del presente informe se encuentran respondidas (ver gráfica 5).

Gráfica 5: Total solicitudes de acceso a la información por mes II Trimestre 2025



Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

13.1 Temas solicitudes acceso información: Se presenta la distribución de las solicitudes de información, de acuerdo a los temas más consultados por la ciudadanía durante el segundo trimestre, encontrado que el mayor porcentaje corresponde a Información sobre inicio de obras con un 34%, seguido por la Información Técnica de Obras y la Gestión Administrativa con un 27% cada una respectivamente y, en tercer lugar, la Gestión del Talento Humano y la Información Contractual de Obras con un 4% cada una respectivamente (ver tabla 12).

Tabla 12. Temas Solicitudes Acceso a la Información II trimestre 2025

TEMAS	TOTAL	%
INFORMACION SOBRE INICIO DE OBRAS	27	34%
INFORMACIÓN TECNICA DE OBRAS	21	27%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21	27%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3	4%
INFORMACION CONTRACTUAL DE OBRAS	3	4%
PRIORIZACION DE VIAS	2	3%
AFECTIONES A PROPIEDAD PRIVADA DURANTE INTERVENCIONES	1	1%
SOLICITUD DE REHABILITACION Y/O MANTENIMIENTO DE VIAS	1	1%
TOTAL	79	100%

Fuente: Elaboración propia- Base de Datos Servicio a la Ciudadanía, corte a 30/06/2025

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

15. CONCLUSIONES

- ✓ Es importante resaltar que la entidad para este trimestre recibió en total **2782** peticiones, de las cuales se cerraron con respuesta oportuna **2640** y de manera extemporánea 59, lo que refleja una oportunidad en las respuestas del 95%.
- ✓ Para este período la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV recibió 2782 peticiones y durante el primer trimestre 1837 peticiones, aumentando la cifra en 945 con respecto al trimestre anterior.
- ✓ De las 2782 peticiones que ingresaron en el segundo trimestre, la dependencia que respondió el mayor número de requerimientos fue la Subdirección de Planificación y Conservación con 1788, lo que representa el 68% del total de peticiones con respuesta en el período de análisis, seguido por la Oficina Jurídica con 315, que corresponde a un 12%. Acorde a lo anterior se puede evidenciar que estas dos dependencias respondieron el 80% de las peticiones gestionadas en la entidad.
- ✓ Se registraron un total de 2107 peticiones correspondientes a las tipologías de Derecho de Petición de Interés General y Petición entre Autoridades, representando el 76% del total de peticiones recibidas en el segundo trimestre.
- ✓ En el proceso de seguimiento que se realiza semanalmente, se ha logrado contribuir a disminuir el número de peticiones vencidas y atendidas fuera de términos, específicamente para las peticiones de 10 y 15 días Ley 1755 de 2015 y continuamos brindando acompañamiento a las dependencias informando oportunamente a través de correos de alerta preventiva el estado de las peticiones.
- ✓ Para la recepción y trámite de requerimientos, conforme a los lineamientos emitidos, durante este trimestre se brindó atención a través del canal presencial en la Sede Administrativa y se mantuvo la atención a través del canal virtual y telefónico.
- ✓ Durante el segundo trimestre de 2025 se realizó una jornada de sensibilización sobre el trámite y gestión de las peticiones, dirigida a las dependencias responsables de emitir respuesta en la entidad.

16. RECOMENDACIONES

- ✓ Se solicita a las dependencias que atendieron las peticiones fuera de términos, tomar acciones de mejora para dar cumplimiento a los términos de Ley y aumentar el indicador de oportunidad, teniendo en cuenta lo establecido en Resolución 1048 de 2023 y el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD de la entidad; ya

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

que para este trimestre diez(10) dependencias las gestionaron fuera de los términos, de las cuales trece (34) corresponden a peticiones entre autoridades, ocho (8) a Peticiones de Interés General , seis (6) a Peticiones del Concejo, cinco (5) a peticiones de información, y una (1) a reclamos, solicitud de copia y solicitudes del Congreso cada una respectivamente.

✓ Se recomienda a las dependencias de Gerencia de Infraestructura Urbana, Subdirección de Planificación y Conservación y Subdirección de Producción y Apoyo Logístico, revisar los temas con mayor número de reclamos en el período analizado, relacionados con inconformidad por obra, afectación a malla vial por ejecución de obra, afectaciones a propiedad privada durante intervenciones, e inconformidad por trabajos en horario nocturno; con el fin de que se tomen las acciones de mejora correspondientes dirigidas a optimizar la prestación del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

✓ Se recomienda dejar evidencia en Orfeo, sobre la solicitud de envío de la respuesta por correo electrónico certificado, lo anterior con el fin de generar trazabilidad que indique la fecha de envío a correspondencia y la notificación de acuse de recibo por parte de la entidad o peticionario(a).

✓ Se recomienda acoger de manera propositiva los correos de alerta preventiva que envía permanentemente el componente de Servicio a la Ciudadanía a las dependencias responsables de generar respuesta, con el fin de evitar los vencimientos en las peticiones.

✓ Se solicita a las dependencias evitar enviar a través de correos electrónicos personales o institucionales las respuestas a las peticiones y hacer uso del correo de correspondencia para la notificación de acuse de recibo por medio del servicio 472. En caso de que por omisión o error se envíe desde otro correo, se adjunte la prueba de envío en Orfeo.

✓ Se reitera la recomendación a las dependencias tener en cuenta los lineamientos de lenguaje claro para la construcción de las respuestas, en especial cuando se utilice lenguaje técnico o se cite amplia normatividad, aplicando los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.

✓ Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el peticionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público designado incluirá el aviso de notificación en la parte inferior del formato SRP-FM-003-V1, para lo cual deberá enviar el oficio con el formato de aviso de notificación incluido y firmado electrónicamente al correo de atención al ciudadano

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

(atencionalciudadano@umv.gov.co) para la publicación en las carteleras física y virtual de Atención a la Ciudadanía.

✓ Se recomienda tener presente que cuando se trate de una petición que no sea competencia de la UAERMV y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

✓ Continuar con la articulación interna entre los enlaces de las dependencias y el componente de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las peticiones.

✓ A continuación, se relacionan los tiempos que se tienen para gestionar las peticiones y evitar vencimientos:

Tabla N° 13. Tiempos de respuesta para resolver las peticiones

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Derecho de Petición de Interés General	15 días hábiles
Derecho de Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Denuncia por posibles actos de corrupción	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Solicitud de copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Fuente: Ley 1755 de 2015

Existen otro tipo de peticiones que también deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015:

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial

Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia

Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002

Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co

Tabla N° 14. Tiempos de respuesta Peticiones entre autoridades

Modalidad	Tiempo de Respuesta
Peticiones entre Autoridades	Se deben responder en un término no mayor de 10 días hábiles.
Solicitud de informes por los concejales	Se deben responder por norma general dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Solicitud de informes por los Congresistas	Se deben responder dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
Peticiones de solicitudes de Organismos de Control	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.

Fuente: Ley 1755 de 2015

Con respecto a lo anterior, se les invita a trabajar con toda dedicación y esfuerzo conjunto para atender las peticiones en los términos de ley.

En caso de presentar inquietudes frente al trámite de peticiones, se recomienda consultar el procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD versión 1 https://www.umv.gov.co/sisgestion2023/Documentos/ESTRATEGICO/SRPI/SRPI-PR-001_V1_Procedimiento_Gestion_de_Requerimientos_PQRSFD.xls y la Resolución 1048 de 2023 *“Por medio de la cual se modifica el reglamento del trámite interno de las peticiones formuladas ante la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial- UAERMV”*.

Proyectó: Angela Liliana Malagon Morales
Revisó: Andrea del Pilar Zambrano Barrios
Aprobó: José Fernando Franco Buitrago

Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
Sede principal - Atención al Ciudadano

Dirección: Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre AIRE - piso 3 - Bogotá D.C. Colombia
Teléfono Conmutador: (+57) 601-3779555 Ext.1001 - 1002
Correo Institucional: atencionalciudadano@umv.gov.co